

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021). Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pengendalian untuk diagnosis, pengobatan, terapi, pemulihan klinis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di rumah sakit. Jenis utama dari administrasi rawat jalan adalah yang diberikan oleh pusat yang diidentifikasi dengan keadaan darurat (perawatan berjalan berbasis klinik) (Peraturan Pemerintah, 2021).

Menunggu waktu yang tepat untuk administrasi adalah waktu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan perawatan kesehatan dari tempat pendaftaran masuk ke ruang diagnostik spesialis, dalam waktu kurang dari satu jam (< 60 menit). Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bagi Rumah Sakit.

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak ditemui dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu faktor yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup dan berkelimpahan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dapat terkontrol biaya dan kualitas layanan (Mathew, 2022).

Sering kali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit, suatu rumah sakit mengabaikan waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional (Laeliyah dan Subekti, 2017). Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Suherlina, 2018).

Setiap rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Mutu pelayanan mempengaruhi terhadap akreditasi suatu rumah sakit tersebut. Mutu Pelayanan yang ada di rumah sakit dapat diselenggarakan dengan cara: Pemantauan, Evaluasi dan Perbaikan. Pelayanan pemantauan, evaluasi dan perbaikan diutamakan untuk : Waktu Tunggu pelayanan rawat jalan eksklusif, Tingkat Kepuasan Pasien, Jumlah Kunjungan per bulan. Waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan cukup membosankan, menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga tahapan penyelenggaraan mutu pelayanan diutamakan untuk pasien rawat jalan eksklusif (Rikomah, 2017)

Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga, karena apabila pasien puas, mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Noviyanti, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Tory (2018) pada variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu 4 tunggu yang sebenarnya dirasakan pasien dan faktor utama yang memperpanjang waktu tunggu pelayanan dan menurunkan kepuasan pasien, adalah kurang optimalnya jadwal dokter bertugas.

Penelitian lain dilakukan oleh Laeliyah (2017) pada variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien ditemukan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu.

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Waktu Antri Poli dan Pelayanan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada Pengaruh Waktu Antri Poli dan Pelayanan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Waktu Antri Poli dan Pelayanan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui antrian poli pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan.
2. Untuk mengetahui pelayanan empati pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan.
3. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh waktu antri poli terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan empati pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan.
6. Untuk mengetahui pengaruh waktu antri poli dan pelayanan empati pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadikan masukan kepada manajemen RSUD Royal Prima Medan dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama mengenai waktu tunggu pasien serta kualitas pelayanan kepada pasien.

1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman dalam melaksanakan sebuah penelitian, juga menjadi pengalaman peneliti untuk mengetahui lebih detail mengenai apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

1.4.3 Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber kepustakaan untuk memperkaya pustaka yang sudah ada, serta dapat juga dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang sama.